|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **организация процесса сервиса** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Направленность (профиль) | Технологии менеджмента в сервисе | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма(-ы) обучения | очная/заочная | |

* + - 1. Учебная дисциплина «Организация процесса сервиса» изучается в пятом семестре.
      2. Курсовая работа – предусмотрена в 5 семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

Курсовая работа - зачет с оценкой

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Организация процесса сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

## 1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

* + - 1. Целями изучения дисциплины Организация процесса сервиса являются:
    - изучение теоретических основ организации производства и формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
    - формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.
      1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** |
| --- | --- |
| ПК-1  Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-ПК-1.2  Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса |
| ИД-ПК-1.4  Использование научно обоснованных принципов формирования системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания |
| ПК-2  Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями | ИД-ПК-2.5  Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | 6 | з.е. | 216 | час. |
| по заочной форме обучения – | 6 | з.е. | 216 | час. |